

Řešení stížností

1. Účel

Účelem směrnice je stanovení jednotného postupu při vyřizování stížností a pochval v Nemocnici Jihlava (NJ) v souladu s Pravidly Rady Kraje Vysočina.

2. Oblast platnosti

Postup a zásady uvedené v této směrnici jsou platné a závazné pro všechny zaměstnance NJ.

3. Definice

Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, kterým se fyzické nebo právnické osoby (dále jen „stěžovatel“) obrací na NJ ve věci ochrany svých zájmů nebo kterým fyzické či právnické osoby upozorňují na nedostatky a závady (dále jen „stížnost“).

Kontaktní osobou pro vyřizování stížností je [manažerka kvality](#), jejímž prostřednictvím je prováděn veškerý písemný styk se stěžovatelem.

4. Odpovědnost

Příjemce stížnosti zodpovídá za předání stížnosti manažerce kvality ve stanoveném termínu, spolu s manažerkou kvality zodpovídají za podání písemné zprávy stěžovateli ve stanoveném termínu.

Ředitel a vedoucí oddělení mají odpovědnost za stanovení a realizaci nápravných opatření, včetně kontroly jejich realizace, manažerka kvality je zodpovědná za evidenci pochval a stížností, jejich vyřizování, zpracování průběžných a souhrnných zpráv a za jejich včasné odeslání.

5. Metodika postupu

5.1 Podací místo a příjem stížností

- Podacím místem pro podání písemné stížnosti je v době od 7:00 do 15:30 h sekretariát ředitele NJ.
- Podacím místem pro podání ústní stížnosti je v době od 6:00 do 14:30 pracoviště manažerky kvality, kde bude proveden záznam o stížnosti. Záznam musí zejména obsahovat: jméno, příjmení a místo trvalého pobytu stěžovatele, jméno, příjmení a funkci zaměstnance, který záznam sepisuje, obsah stížnosti, místo a datum sepsání záznamu. Záznam podepisují stěžovatel a zaměstnanec, který záznam o ústní stížnosti sepsal (FO 022 Záznam o stížnosti). Bez sepsání záznamu ústní stížnosti nebude stížnost šetřena. Jedno vyhotovení záznamu obdrží stěžovatel.
- Podacím místem pro podání písemné či ústní stížnosti je v době od 15:30 do 7:00 h informační centrum nemocnice. V případě ústní stížnosti zde bude proveden písemný záznam na příslušný formulář.
- Stížnost lze podávat i v elektronické podobě (opatřené zaručeným elektronickým podpisem). Pokud stížnost podaná v elektronické podobě neobsahuje zaručený elektronický podpis, je stěžovatel vyzván k jeho doplnění nebo uvedení poštovní adresy. Bez doplnění zaručeného elektronického podpisu nebo poštovní adresy je se stížností nakládáno jako s anonymní.
- Stížnost lze podávat faxem. Pokud stížnost neobsahuje poštovní adresu, je stěžovatel vyzván k jejímu doplnění. Bez doplnění poštovní adresy je se stížností nakládáno jako s anonymní.
- Stížnosti podávané telefonicky je třeba doplnit o písemné podání stěžovatele. Při podávání stížnosti telefonicky je stěžovatel upozorněn na skutečnost, že bez písemného podání stížnosti nebude jeho podání evidováno jako stížnost, ale se sdělenými informacemi bude nakládáno

jako s podnětem, který může vést ke zlepšení péče.

- O šetření anonymní stížnosti rozhodne ředitel NJ dle závažnosti sdělení.

5.2 Příjemce stížností

- Příjemcem stížností je ředitel NJ, stížnost předá manažerka kvality.
- Příjemcem stížností je manažerka kvality.
- Příjemcem stížností je v době od 15:30 do 7:00 h pracovník informačního centra. Stížnosti přijaté tímto pracovníkem budou informačním centrem evidovány. Písemná stížnost či záznam o stížnosti budou v originálu předány manažerce kvality.
- Příjemcem stížností adresovaných primariátu nemocnice je primář oddělení, stížnost bude v kopii předána řediteli a v originálu manažerce kvality.
- Příjemcem stížností adresovaných samostatným oddělením nemocnice (u kterých není zřízen primariát) je vedoucí oddělení. Stížnost bude v kopii předána řediteli a v originálu manažerce kvality.
- Všichni vedoucí zaměstnanci nemocnice jsou povinni přijímat stížnosti a dále je v kopii předat řediteli.
- Originál stížnosti jsou povinni předat manažerce kvality.

5.3 Evidence stížností

- Evidenčním místem podaných stížností je pracoviště manažerky kvality. Stížnosti a písemnosti s nimi související jsou zde evidovány a zakládány odděleně od ostatních písemností.
- Každý příjemce je povinen předat originál stížnosti nejpozději do 5 dnů ode dne doručení na pracoviště manažerky kvality k evidenci a založení. Manažerka kvality příjemci sdělí příslušné pořadové číslo stížnosti, pod kterým bude stížnost dále vyřizována.
- Příjemce anonymní stížnosti je povinen předat originál stížnosti manažerce kvality v den následující po doručení stížnosti a kopii stížnosti řediteli, který rozhodne o tom, zda bude stížnost šetřena.
- Manažerka kvality má povinnost potvrdit stěžovateli příjem stížnosti nejdéle do 10 dnů ode dne doručení, s výjimkou stížností, které byly doručeny přímo na pracoviště manažerky kvality nebo pokud zde byl pořízen záznam o podání ústní stížnosti.

5.4 Vyřizování stížností

- Při vyřizování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, jak je nazvána, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- O tom, zda bude šetřena anonymní stížnost, podá ředitel nemocnice manažerce kvality informaci do 5 dnů ode dne doručení stížnosti.
- Příjemce stížnosti ve spolupráci s manažerkou kvality je povinen zajistit prošetření stížnosti a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení stěžovateli ve lhůtě do 60 dnů ode dne doručení. Po vyřízení stížnosti sdělí příjemce stížnosti manažerce kvality, zda byla stížnost klasifikována jako důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná.
- Pokud příjemce z obsahu stížnosti zjistí, že její vyřízení nepatří do jeho působnosti, předá ji do 5 dnů ode dne doručení manažerce kvality současně se sdělením, kdo je k vyřízení stížnosti příslušný. Manažerka kvality po konzultaci s ředitelem stížnost neprodleně předá nebo postoupí tomu, kdo je k jejímu vyřízení příslušný.
- V případě, že nelze zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti v průběhu lhůty pro vyřízení stížnosti, mohou příjemci stížností ve spolupráci s manažerkou kvality navrhnout prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti. O prodloužení lhůty rozhoduje ředitel NJ na základě písemné a řádně zdůvodněné žádosti příjemce. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti informuje stěžovatele manažerka kvality.
- V odůvodněných případech mohou příjemci lhůtu k vyřízení stížnosti přerušit a určit jiný termín pro její vyřízení. O přerušení lhůty a stanovení jiného termínu k vyřízení stížnosti rozhoduje ředitel NJ na základě písemné a řádně zdůvodněné žádosti příjemce stížnosti. O přerušení lhůty k vyřízení stížnosti informuje manažerka kvality.

- Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti a nejsou-li v ní uvedeny žádné nové skutečnosti, stížnost se nevyřizuje. Informaci o nešetření stížnosti sdělí manažerka kvality stěžovateli do 15 dnů ode dne doručení opakované stížnosti. Pokud stěžovatel i nadále opakuje stížnost v téže záležitosti bez uvedení nových skutečností, nebude již potvrzován příjem stížnosti, ani nebude stížnost prošetřována a nebude zasíláno žádné další písemně vyrozumění. Pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto zpětvzetím zastaveno, spis je uzavřen a založen na pracovišti manažerky kvality.
- Po vyřízení stížnosti jsou na pracoviště manažerky kvality předávány originály všech písemností, které při prošetřování a vyřizování stížnosti vznikly, pokud to není v rozporu s právním předpisem ([§ 33 a § 65 zákona č. 372/2011 Sb.](#)). Za jejich předání je odpovědný ten, kdo stížnost vyřizuje.
- Stěžovateli bude umožněno nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.
- Prošetřování stížností bude probíhat i přes zjištění, že v dané věci probíhá trestní občanskoprávní nebo správní řízení.

6. Závěr

K odstranění závad zjištěných při šetření stížností jsou ředitelem přijímána nápravná opatření. Návrh nápravných opatření zpracovávají a předkládají řediteli vedoucí zaměstnanci NJ, kteří zároveň kontrolují plnění přijatých nápravných opatření.

V případě šetření velmi závažných a problematických stížností je možno využít psychologa odboru zdravotnictví Krajského úřadu kraje Vysočina.

Každému stěžovateli je manažerkou kvality nabídnuto osobní setkání s ředitelem.

Reakce NJ na informace a stížnosti uveřejněné ve veřejných sdělovacích prostředcích zajišťuje pracovník pro styk s veřejností nebo ředitel.

[Manažerka kvality vede evidenci veškerých stížností a pochval v NJ.](#)

[Průběžné zprávy o šetření stížností včetně nápravných opatření a průběhu jejich realizace předává manažerka kvality řediteli NJ.](#)

[Manažerka kvality ukládá v souladu s Pravidly Kraje stížnosti na Portál příspěvkových organizací Kraje Vysočina do menu Evidence stížností a to do 7 dnů od jejich doručení a do 7 dnů od data jejich vyřízení.](#)

7. Související dokumenty

[Zákon 372/2011 Sb. § 33, §65, §93 - §97](#)

[Pravidla Rady kraje Vysočina č. 14/2015 čl. 20](#)

[Pravidla Rady kraje Vysočina č. 15/2015 čl. 13](#)

FO 022 Záznam o stížnosti

FO 023 Záznam o pochvale